

Seminario Internacional para Editores y Libreros

LA LIBRERÍA Y SUS CLIENTES

21 y 22 de octubre, 2004,
de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 horas

Tiziano Vescovi

Coautor de *La librería como negocio.
Economía y administración*

Herbert Paulerberg

Autor de *El arte de vender libros.
Técnicas de venta y atención al cliente para libreros*

Patrocinadores



con el apoyo de



Presentación

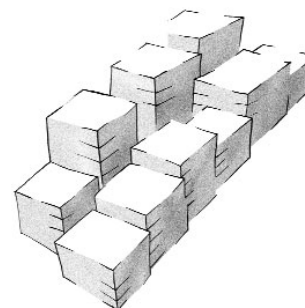
Las librerías han sido siempre un negocio de baja rentabilidad y de muy altas exigencias, tanto culturales como financieras. Quienes se dedican a la venta minorista de libros ocupan un puesto clave en el camino que une la creación de autores y editores con el lector, pues la mayor parte de la venta de ejemplares se realiza por ese canal. Y es que la librería es mucho más que una tienda: es un polo del que debe emanar la información que los lectores potenciales requieren para hacer sus compras. De ahí que conocer al consumidor, sus necesidades y preferencias, sus prácticas y costumbres, sea imprescindible para crear una oferta de servicios atractiva, eficaz, completa. Así, el **conocimiento del consumidor** y la **atención al cliente** son dos fases complementarias dentro del proceso comercial en que está inserto el librero.

Un estudio reciente entre miembros de la Asociación de Libreros Mexicanos, por un lado, y los esfuerzos de vinculación entre los libreros de América Latina que realiza el Cerlalc, por otro, sugieren que fortalecer esas dos actividades contribuirá a que las librerías mejoren su desempeño económico, base esencial para lograr la subsistencia y el cumplimiento de su función como difusores de la palabra escrita.

Este seminario es una apuesta por el fortalecimiento de las habilidades empresariales de los libreros mexicanos y latinoamericanos. Los ponentes son profesores de dos de las escuelas para libreros más importantes del mundo y son autores de obras de capacitación profesional, traducidas a nuestra lengua en la colección Libros sobre Libros, que coeditan el FCE y Librería.

Quién debe asistir

- Directores y gerentes generales de librerías
- Compradores y encargados de sección de librerías
- Directores y gerentes comerciales y de marketing de casas editoras
- Y todo aquel interesado en el mundo del libro



Programa

Jueves 21
Comportamiento del consumidor
Ponente Tiziano Vescovi, coautor de *La librería como negocio. Economía y administración* y profesor de la Escuela para Libreros Umberto e Elisabetta Mauri y de la Universidad Ca'Foscari (Venecia)

Viernes 22
Atención al cliente
Ponente Herbert Paulerberg, autor de *El arte de vender libros. Técnicas de venta y atención al cliente para libreros* y profesor de la Escuela de los Libreros Alemanes (Francfort)

Conocer al público que visita o podría visitar la librería es tanto o más importante que conocer las obras que están a la venta. En esta sesión, y a partir de la definición de una fórmula empresarial para la librería, se revisará la importancia de la ubicación del local y se darán las bases para efectuar un análisis del mercado —segmentación, hábitos de compra— que ponga énfasis en el posicionamiento de la librería y que la conciba como un centro de atención al cliente, en el que la atmósfera y la imagen son cruciales. También se prestará atención a los competidores y a las estrategias mercadológicas al alcance de los libreros.

Una de las etapas centrales, y en apariencia más simples, del proceso de venta de libros es el diálogo que establecen los clientes con el personal de la librería. En esta sesión se abordará la relación entre los vendedores y los potenciales compradores, con especial atención en las fases por las que atraviesa este diálogo, cuyo principal efecto es satisfacer la necesidad del cliente y producir así, a la larga, una mejoría en los ingresos de la librería. También se pasará revista a diversas técnicas de venta visual, mediante el diseño de aparadores, vitrinas, exhibidores y otros medios de comunicación.

Organizado por Librería, la casa editora de *Hoja por Hoja. Suplemento de Libros* y de la colección Libros sobre Libros Pitágoras 1143-E, Del Valle, 03100, México, DF, México. Teléfono y fax (52 55) 5335 1213, 14, 42 y 43
seminario@librossobrelibros.com / www.librossobrelibros.com

Seminario Internacional para Editores y Libreros

LA LIBRERÍA Y SUS CLIENTES

21 y 22 de octubre, 2004,
de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 horas

Tiziano Vescovi
Coautor de *La librería como negocio.*
Economía y administración

Herbert Paulerberg
Autor de *El arte de vender libros.*
Técnicas de venta y atención al cliente para libreros

Patrocinadores



con el apoyo de



Cuota de inscripción

\$6,000 por persona

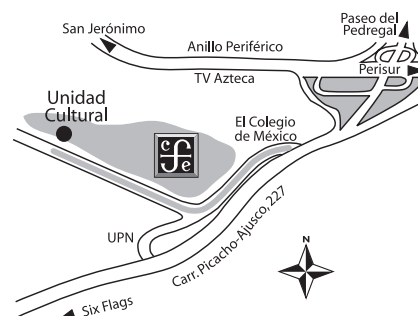
- Descuento por inscripción anticipada (antes del 1 de octubre): 15 por ciento
- Descuento por inscripción grupal (3 o más personas de la misma empresa): 10 por ciento
- Descuento a los miembros de la Asociación de Libreros Mexicanos: 5 por ciento
- Los descuentos son acumulables
- Este precio no incluye IVA
- Traducción simultánea
- Incluye un ejemplar de *La librería como negocio. Economía y administración*, de Giorgio Brunetti, Umberto Collesei, Ugo Sòstero y Tiziano Vescovi
- Un ejemplar de *El arte de vender libros. Técnicas de venta y atención al cliente para libreros*, de Herbert Paulerberg
- Y un ejemplar de *Cómo seleccionar títulos rentables. Herramientas estadísticas para la venta de libros*, de Leonard Shatzkin
- Comida (ambos días) y servicio de café
- Diploma de participación

Fechas y horario

21 y 22 de octubre, 2004,
de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 horas

Sede

Unidad Cultural Maestro Jesús Silva Herzog, del Fondo de Cultura Económica, Carretera Picacho-Ajusco 227, Bosques del Pedregal, Tlalpan, 14200, México, DF



Cupo limitado a 60 personas

Registro

1. Nombre _____ Puesto _____
2. Nombre _____ Puesto _____
3. Nombre _____ Puesto _____
Empresa o institución (si se aplica) _____
Dirección _____
Teléfono _____ Correo electrónico _____
La inscripción es transferible a otra persona, notificando a Librería antes del 19 de octubre.

Datos fiscales, en caso de requerir factura (las facturas se entregarán el último día del seminario)

Razón social _____ RFC _____
Dirección fiscal _____

Inscripciones

Contactar a Sonia Duarte, en los teléfonos (52 55) 5335 1213, 14, 42 y 43, o en el correo electrónico seminario@librossobrelibros.com

Formas de pago

Hasta antes del 21 de octubre: haga su depósito en la cuenta BBVA Bancomer 0132220385, clabe 012 180 00132220385 8, plaza 001, a nombre de Librería, SA de CV, y envíe el comprobante por fax al (52 55) 5335 1213, 14, 42, 43. Durante el primer día del seminario: únicamente en efectivo. Si cancela antes del 10 de octubre, se reembolsará el 80 por ciento; después de esa fecha no habrá reembolso